Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie des télécommunications

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02917/

Le contenu de cette publication a été rédigé par
la Régie des télécommunications

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14957-6
ISSN : 0847-0235

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Régie des télécommunications du Québec pour l'année se terminant le 31 mars 1991.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Communications

Lawrence Cannon

Sainte-Foy, le 28 juin 1991

Monsieur Lawrence Cannon
Ministre des Communications
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Veuillez recevoir le rapport annuel de la Régie des télécommunications du Québec, pour l'année se terminant le 31 mars 1991.

Ce rapport a été préparé conformément à l'article 20 de la Loi sur la Régie des télécommunications (L.Q. 1988, chapitre 8).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Jean-Marc Demers

Sainte-Foy, le 28 juin 1991

Table des matières

Partie I
Présentation du président 9

1.1 Nature, mandat et objectifs de la Régie 9

1.2 Bilan sommaire des activités 10

Partie II
Statistiques de l'activité judiciaire et administrative 13

Partie III
Données et graphiques sur le développement économique et technique des entreprises 17

3.1 Numérisation des commutateurs analogiques 17

3.2 Numérisation du réseau interurbain et intercentre 17

3.3 Dégroupement rural intégral 17

3.4 Enregistrement automatique des numéros (EAN) 18

3.5 Composition à clavier 18

3.6 Les faits saillants 28

Partie IV
Structure organisationnelle : les ressources humaines et financières 35

4.1 Les régisseurs et leur environnement 35

4.2 Les directions administratives 35

4.3 Données financières et administratives 36

Partie V
Service aux abonnés 37

Partie I
Présentation du président

Aujourd'hui pour demain : voilà ce qui caractérise l'année 1990-1991.

En effet, consciente de la constante évolution de la technologie dans le domaine des télécommunications, la Régie assume son rôle dans une perspective de développement cohérent et harmonieux. Dans ce contexte, la Régie est appelée à réviser certaines règles à la suite de l'arrivée de nouvelles technologies et de nouvelles entreprises.

C'est ainsi que la Régie procède à l'étude de l'opportunité de permettre l'interconnexion d'un réseau à usage privé au réseau téléphonique public commuté. Cette demande vise à permettre que dans certains territoires, telles les exploitations forestières, les entrepreneurs puissent mettre en place leurs propres infrastructures de communications. De nombreux intervenants ont comparu au dossier. La décision de la Régie reste à venir.

La Régie doit examiner aussi une demande d'autorisation en vue de réaliser le transport public de communications point à point à l'intérieur du Québec. Ce dossier concerne l'émission d'un permis à une entreprise québécoise qui exploiterait un service public de communications dans le corridor Québec/Montréal en concurrence avec d'autres entreprises déjà établies. Cette demande fait ressortir le besoin dans lequel se trouve l'industrie des télécommunications dans ce corridor : la fourniture éventuelle de services par différentes sociétés et la nécessité ou non de fixer les prix de tels services lorsqu'ils sont offerts par plusieurs. Toutes les entreprises intéressées ont fait valoir leur point de vue. La décision reste à venir.

La Régie est saisie d'une demande qui vise à élargir à d'autres entreprises le champ d'activités relatif au partage et à la revente de services de télécommunications. Ce dossier est présentement sous étude.

À la demande du ministre des Communications, la Régie fait l'étude des atteintes potentielles ou réelles des télécommunications sur le droit à la vie privée. Cette étude se justifie par l'apparition récente des nouvelles technologies de communications. La venue notamment du service de gestion des appels sur le marché provoque l'intérêt public pour cette question, tant de ceux qui veulent disposer du service que de ceux qui voient là une possible intrusion dans la vie privée. La Régie informe le public de son étude, tient une audience publique et travaille à l'élaboration de l'avis qui est remis au ministre le 10 avril 1991.

Le constat de cette année nous permet de conclure que les études faites aujourd'hui auront un impact demain.

1.1 Nature, mandat et objectifs de la Régie

La Régie des télécommunications, qui a succédé à la Régie des services publics le 9 novembre 1988, est un organisme ayant pour principale fonction la régulation économique et technique des services de télécommunications fournis par les sociétés de télécommunications relevant de sa compétence.

La Régie des télécommunications a compétence exclusive pour :

— accorder, modifier ou annuler l'autorisation d'exploiter une entreprise dont l'objet est le transport public de communications;

— fixer les tarifs et les conditions de prestation à l'égard des services de télécommunications fournis par toute société exploitante;

— décider de tout litige relatif à l'application d'un tarif ou à la prestation d'un service de télécommunications.

Elle a également pour fonction de veiller au maintien et au développement des services de télécommunications et d'aviser périodiquement le ministre des Communications sur l'évolution de la réglementation et son adaptation aux changements socio-économiques, techniques et scientifiques.

Elle peut de plus, avec l'approbation du gouvernement, soustraire un service de télécommunications au contrôle tarifaire lorsqu'elle estime que ce service peut bénéficier d'un niveau de concurrence suffisant pour garantir des prix ou des taux justes et raisonnables.

Le ministre des Communications peut donner à la Régie des directives portant sur ses objectifs et ses orientations. Ces directives doivent être approuvées par le gouvernement.

Objectifs

La Loi sur la Régie des télécommunications s'inscrit dans la poursuite des objectifs suivants :

i) l'accessibilité à des services de télécommunications fiables, de qualité et adaptés aux besoins des usagers, sur l'ensemble du territoire et dans chacune des régions;

ii) l'application de tarifs justes et raisonnables pour tout service de télécommunications;

iii) l'uniformité des prix sur l'ensemble du territoire québécois pour des services de télécommunications comparables;

iv) l'équilibre approprié entre l'intérêt des usagers et les exigences de viabilité des sociétés exploitantes;

v) le maintien et le développement de systèmes de télécommunications efficaces et novateurs aux fins du développement économique local et régional.

1.2 Bilan sommaire des activités Exercice financier 1990-1991

La Régie a poursuivi, au cours de l'année budgétaire 1990-1991, la gestion du nouveau mandat que lui confiait le législateur et le gouvernement le 9 novembre 1988 lui permettant notamment d'atteindre l'objectif d'assurer à la collectivité québécoise l'accès à des communications de grande qualité et répondant à ses besoins, tout en favorisant son développement économique.

Elle a également donné suite aux mandats qui lui échoient en vertu d'autres lois que sa loi constitutive, particulièrement la charte de la ville de Montréal. La Régie a continué de répondre aux plaintes de divers usagers de services de télécommunications, en plus d'arbitrer maints litiges soumis à sa compétence.

Quelques données statistiques

La Régie a siégé 28 jours en audience publique, rendu 220 décisions incluant celles en vertu de procédures sommaires d'approbation et constats; son personnel a répondu à quelque 716 demandes d'aide ou plaintes de la part d'abonnés ou d'usagers des sociétés de télécommunications.

À plus de 90 %, les ordonnances et décisions de la Régie ont porté sur le secteur des télécommunications.

Allocation monétaire pour prolongement de réseau téléphonique

La réglementation en vigueur prévoit que les entreprises de télécommunications peuvent exiger, de leur futur abonné, de défrayer une partie des coûts lorsqu'une demande de service requiert un prolongement important de réseau téléphonique, l'autre partie des frais étant absorbée par l'entreprise sous la forme d'allocation monétaire accordée à ce futur abonné.

Une étude de la Régie a démontré que les modes d'allocations appliqués par les entreprises de téléphone n'étaient pas uniformes.

Suite à la préparation d'un mémoire et de consultations auprès des entreprises de télécommunications, la Régie fixait, dans une décision émise le 6 décembre 1990, de nouvelles modalités pour l'ensemble de ces entreprises permettant ainsi à chaque demandeur de connaître non seulement les coûts de sa demande de prolongement de réseau mais aussi la part payée par l'entreprise.

Cette règle maintenant inscrite dans le tarif des entreprises prévoit une allocation de 1 km pour chaque demande de service permanent le long d'un chemin public et de 150 mètres dans tous les autres cas.

Loi modifiant la Loi sur la Régie des télécommunications

Le 15 novembre 1990, le législateur a adopté le projet de loi 46 bonifiant la Loi sur la Régie adoptée en 1988. La loi rendait ainsi plus accessible aux citoyens les services de la Régie, permettait d'accorder des frais pour la participation utile des intervenants aux délibérations de la Régie tant à la suite d'une audience publique que lors d'autres occasions et favorisait enfin la conciliation entre abonnés et entreprises de téléphone.

Au surplus, la Régie obtenait un droit de regard sur les transactions de titres transférant la propriété d'une entreprise de télécommunications. Chaque entreprise doit maintenant produire à la Régie un rapport annuel sur ses activités.

Toutes ces modifications s'inscrivent dans une perspective d'une plus grande souplesse dans le fonctionnement de la Régie.

Protection de la vie privée dans les télécommunications

La Régie recevait le 4 octobre 1990, de la ministre des Communications, une demande d'avis sur la protection de la vie privée des personnes dans les services de télécommunications.

Le processus de consulation, en plus des avis de consultation générale dans différents quotidiens du Québec, a consisté à transmettre à quelque quatre-vingt organismes l'invitation à soumettre à la Régie leurs commentaires sur ce sujet.

Outre les recherches effectuées par ses directions, la Régie a reçu dix mémoires qu'elle a étudiés avec leurs auteurs lors de rencontres prévues à cette fin.

Le 10 avril 1991, la Régie remettait au ministre des Communications, monsieur Lawrence Cannon, son avis sur la protection de la vie privée dans les télécommunications lequel a été rendu public le lundi 3 juin 1991.

Uniformité des prix

Au cours de la période budgétaire analysée, la Régie a émis dix décisions touchant autant d'entreprises de télécommunications sous sa juridiction. Elle

ordonnait des diminutions de leur tarification interurbaine visant en cela la possibilité d'atteindre les objectifs d'uniformité des prix que lui a fixés le législateur dans sa loi constitutive.

Cette nouvelle tarification permet aux abonnés de bénéficier de réductions de tarif variant de cinq à vingt pour cent, tout en permettant à ces entreprises d'obtenir de la part d'une entreprise de juridiction fédérale des modalités de partage de revenus justes et équitables, dans le cadre d'une entente désignée Plan de compensation des entreprises locales (P.C.E.L.), maintenant ainsi leur niveau de rendement autorisé par la Régie.

Partie II
Statistiques de l'activité judiciaire et administrative
Du 1er avril 1990 au 31 mars 1991

1. ENTREPRISES DE TÉLÉPHONE SOUS JURIDICTION DE LA RÉGIE : 16

2. DOSSIERS JUDICIAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1990 :

   2.1 Téléphonie (Loi sur la Régie des services publics et Loi sur la Régie des télécommunications 23

3. DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1990 :

   3.1 Dépôts de tarif 11

   3.2 Dépôts de contrat 3

   TOTAL : 14

4. DOSSIERS JUDICIAIRES OUVERTS :

   4.1 Téléphonie (Loi sur la Régie des télécommunications)

   — Autorisation d'exploiter une entreprise de télécommunications (art. 26, L.R.T.) 1
   — Contestation de l'emplacement choisi pour l'installation de poteaux 1
   — Débranchement du service téléphonique d'un abonné 2
   — Diminution des taux pour certains services interurbains (SICT, WATS et 800) 9
   — Enquête sur la pertinence d'accorder l'interconnexion de réseaux d'usage privé au réseau public commuté et les conditions d'autorisation 1
   — Fusion de circonscriptions 1
   — Modalités relatives aux allocations lors de prolongements au réseau téléphonique 16
   — Modification tarifaire 1
   — Plan de développement 1991-1995 et demande de hausse tarifaire 1
   — Plan de développement 1992-1996 1
   — Plans de développement 1991-1995 15
   — Raccordement de terminaux au réseau téléphonique commuté et partage et revente de services de télécommunications 1
   — Restructuration et modifications tarifaires 1
   — Uniformité des taux pour le service interurbain à communications tarifées (SICT) et pour les services WATS et 800 11

   4.2 Programmation éducative (Loi sur la programmation éducative)

   — Faire déclarer éducative la programmation de Radio-Québec couvrant la période du 1er septembre 1990 au 31 août 1992 1

   4.3 Commission des services électriques de la ville de Montréal (charte de la ville de Montréal)

   — Appel d'une décision de la Commission des services électriques de la ville de Montréal 1
   — Approbation d'amendements au règlement du régime de rentes des employés de la Commission des services électriques de la ville de Montréal 1
   — Approbation de plans, dessins et devis de la Commission des services électriques de la ville de Montréal 7

   4.4 Demande d'avis du ministre des Communications suite à une consultation générale sur la protection de la vie privée en matière de télécommunications 1

   TOTAL : 73

5. DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES OUVERTS :

5.1 Dépôts de tarif	104
5.2 Dépôts de contrat	13
5.3 Dépôts généraux	2
TOTAL :	**119**

6. DOSSIERS INSCRITS POUR AUDITION :

6.1 Audition préliminaire	
— Téléphonie	1
6.2 Auditions au mérite	
— Téléphonie	12
— Étude sur la protection de la vie privée en matière de télécommunications	1
— Canalisation souterraine	6
— Amendements au règlement du régime de rentes des employés de la Commission des services électriques de la ville de Montréal	1
— Programmation éducative	1
TOTAL :	**22**

7. DÉCISIONS ÉMISES PAR LE OU LES MEMBRES D'UNE DIVISION :

	Audition	Sans audition	Total
7.1 Téléphonie :	16	81	97
7.2 Canalisation souterraine	7	0	7
7.3 Amendements au règlement du régime de rentes des employés de la Commission des services électriques de la ville de Montréal	1	0	1
7.4 Programmation éducative	0	1	1
TOTAL :	**24**	**82**	**106**

8. DÉCISIONS ÉMISES SUIVANT LA PROCÉDURE SOMMAIRE D'APPROBATION ET CONSTATS :

8.1 Décisions	
— Dépôts de tarif	52
— Dépôts de contrat	17
8.2 Lettres-décisions	
— Dépôts de tarif	2
8.3 Constats	
— Dépôts de tarif	42
TOTAL :	**113**

9. JOURS D'AUDITION :

	Jours/Division*	Jours/Régisseurs
Audition préliminaire		
— Téléphonie	1	3
Auditions au mérite		
— Téléphonie	18	50
— Canalisation souterraine	4	8
— Amendements au règlement du régime de rentes de la Commission des services électriques de la ville de Montréal	1	2
— Étude sur la protection de la vie privée en matière de télécommunications	2	6
— Programmation éducative	2	6
TOTAL :	**28**	**75**

* Chaque division se compose d'au moins deux régisseurs.

10. CONFÉRENCES ADMINISTRATIVES : 2

11. CONFÉRENCE PRÉPARATOIRE : 1

12. CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE : 1

13. INSPECTIONS OU RENCONTRES :

— Direction de l'ingénierie	24
— Direction de l'économique et de la tarification	9
TOTAL :	**33**

14. DEMANDES D'AIDE ET D'INFORMATION PAR UN ABONNÉ : 716

15. DOSSIERS JUDICIAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1991 :

15.1 Téléphonie (Loi sur la Régie des télécommunications)	32
15.2 Programmation éducative (Loi sur la programmation éducative)	1
15.3 Commission des services électriques de la ville de Montréal (charte de la ville de Montréal)	1
15.4 Demande d'avis du ministre des Communications suite à une consultation générale sur la protection de la vie privée en matière de télécommunications	1
TOTAL :	**35**

16. DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1991 :

— Dépôts de tarif	8

Partie III
Données et graphiques sur le développement économique et technique des entreprises

La Régie demande aux entreprises sous sa juridiction de déposer, sur une base annuelle, un programme quinquennal de développement. Le premier plan a été soumis le 15 novembre 1984 et couvrait la période 1985-1989.

La préparation de ces plans a contribué à faire prendre conscience aux dirigeants des entreprises de la nécessité de la planification pour assurer un développement harmonieux et un service téléphonique à la fine pointe de la technologie.

Plusieurs programmes ont été mis de l'avant par les entreprises sous l'égide de la Régie. Les principaux programmes sont :

- La modernisation des commutateurs analogiques par des commutateurs numériques;
- La numérisation du réseau interurbain;
- Le dégroupement rural intégral;
- La composition à clavier.

3.1 Numérisation des commutateurs analogiques

Ce programme a débuté en 1980 chez Québec-Téléphone et Le Téléphone Bon Conseil inc. À la fin de 1990, près de 54 % des 454 449 lignes d'accès étaient raccordées à des commutateurs numériques pour l'ensemble des entreprises sous juridiction québécoise.

En 1990, Québec-Téléphone avec 254 589 lignes d'accès a un taux de numérisation de 64 % soit une augmentation de 6 points par rapport à l'année antérieure. Télébec ltée, avec ses 159 128 lignes d'accès, est numérisée à près de 33 % soit une augmentation de plus de 5 points au cours de l'année. La Compagnie de téléphone de Warwick est numérisée à 73 %. Pour sa part, Sogetel inc. l'est à 60 % alors que chez l'entreprise Téléphone Milot inc., la numérisation a atteint 76 %.

Les graphiques 3.1-A à E illustrent la progression des programmes de numérisation des commutateurs.

Le graphique 3.1-A représente, au 31 décembre 1990 l'état de la technologie de commutation pour l'ensemble des entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise.

Le graphique 3.1-B illustre, pour l'ensemble de l'industrie, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises au cours de la période 1981-1990.

Le graphique 3.1-C reflète, chez Québec-Téléphone, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par l'entreprise au cours de la période 1981-1990.

Le graphique 3.1-D indique, chez Télébec ltée, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par l'entreprise au cours de la période 1981-1990.

Le graphique 3.1-E illustre, chez les autres entreprises, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises au cours de la période 1981-1990.

3.2 Numérisation du réseau interurbain et intercentre

Depuis plusieurs années, le réseau interurbain et intercentre des entreprises a été numérisé graduellement au moyen d'équipement de modulation par impulsions codées (M.I.C.).

Pour l'ensemble des entreprises sous juridiction de la Régie, il y avait à la fin de 1990 65 % des circuits-kilomètres numérisés.

D'autre part, les entreprises utilisent de plus en plus la fibre optique pour le renforcement des structures interurbaines importantes et pour relier les unités de commutation éloignées à leur base numérique. À la fin de 1990, on comptait près de 1 800 km de câbles de fibre optique.

3.3 Dégroupement rural intégral

À la fin de 1990, huit entreprises fournissent uniquement le service de lignes individuelles sur l'ensemble de leur territoire. Pour l'ensemble des entreprises, le taux des lignes individuelles est de 94 % et de 96 % pour le service de type urbain (1 ou 2 abonnés).

À la même période, 99 % des abonnés de Québec-Téléphone ont accès au service urbain tandis que chez Télébec ltée, il y en a plus de 89 %.

Les graphiques 3.3-A à C illustrent la progression des programmes de dégroupement rural en vigueur chez les entreprises.

Le graphique 3.3-A indique la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service de ligne privée.

Le graphique 3.3-B montre la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service de ligne individuelle ou à deux abonnés.

Le graphique 3.3-C représente la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service sur ligne à postes groupés.

3.4 Enregistrement automatique des numéros (EAN)

L'établissement de ce programme est pratiquement complété dans l'ensemble des entreprises. Toutefois, comme on peut le constater sur le graphique 3.4, le pourcentage de lignes ayant accès à l'EAN n'atteint que 92 % à la fin de 1990. Cette situation est due au fait que les téléphones publics n'y ont pas accès de même que les lignes à postes groupés chez Québec-Téléphone et Télébec ltée.

Le taux d'accessibilité augmentera au fur et à mesure de la réalisation du programme de dégroupement rural intégral dans ces deux entreprises.

Le graphique 3.4 représente la proportion de lignes d'accès qui peuvent utiliser l'enregistrement automatique des numéros.

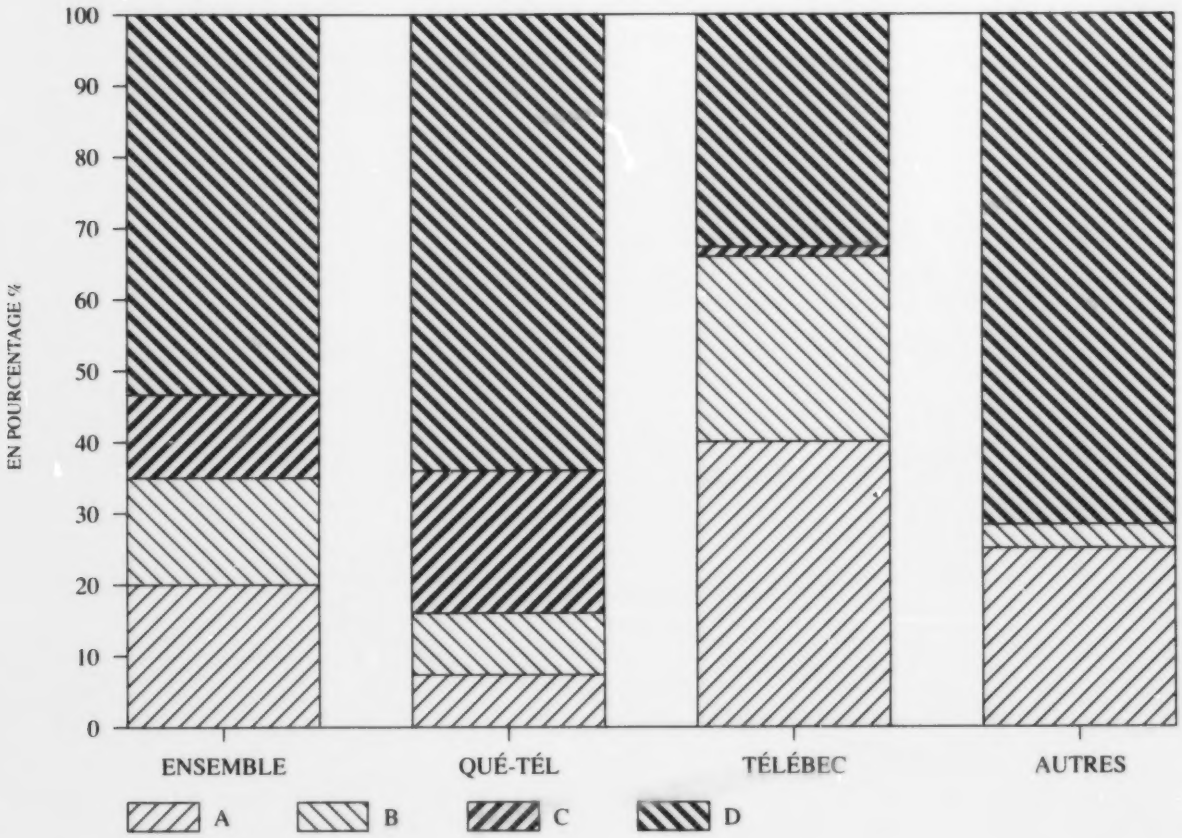
3.5 Composition à clavier

Le pourcentage des lignes d'accès dotées du service de composition à clavier était de l'ordre de 76 % à la fin de 1990 pour l'ensemble des entreprises.

Graphique 3.1-A

Numérisation de la commutation

État de la technologie de commutation pour l'ensemble des entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au 31 décembre 1990



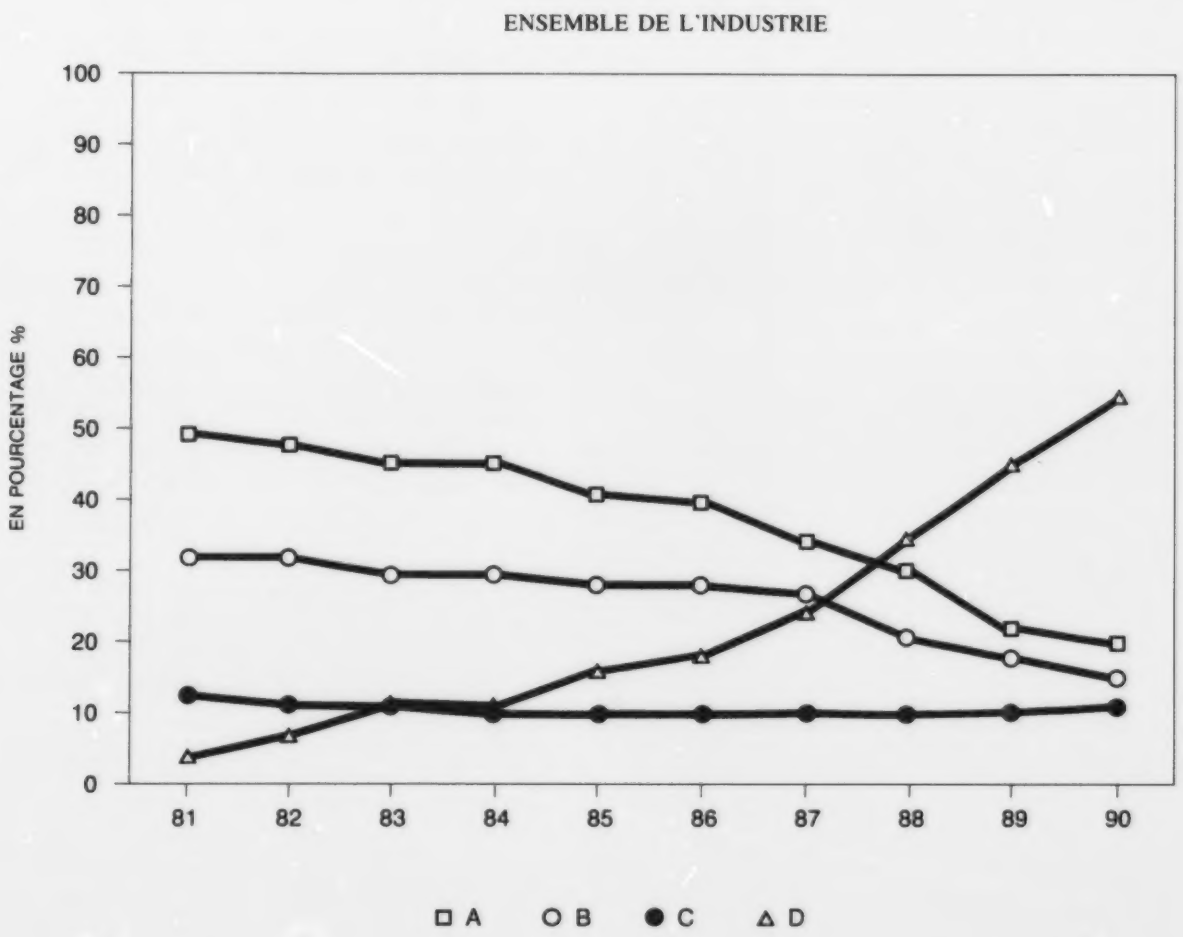
A- Pas à pas
B- Barres transversales
C- Électronique - Analogique
D- Numérique

	Lignes d'accès	
Ensemble de l'industrie:	454 449	100 %
Québec-Téléphone:	254 589	56,0 %
Télébec Ltée:	159 128	35,0 %
Autres:	40 732	9,0 %

Graphique 3.1-B

Numérisation de la commutation

Pourcentage des lignes d'accès par type de technologies de commutation 1981-1990



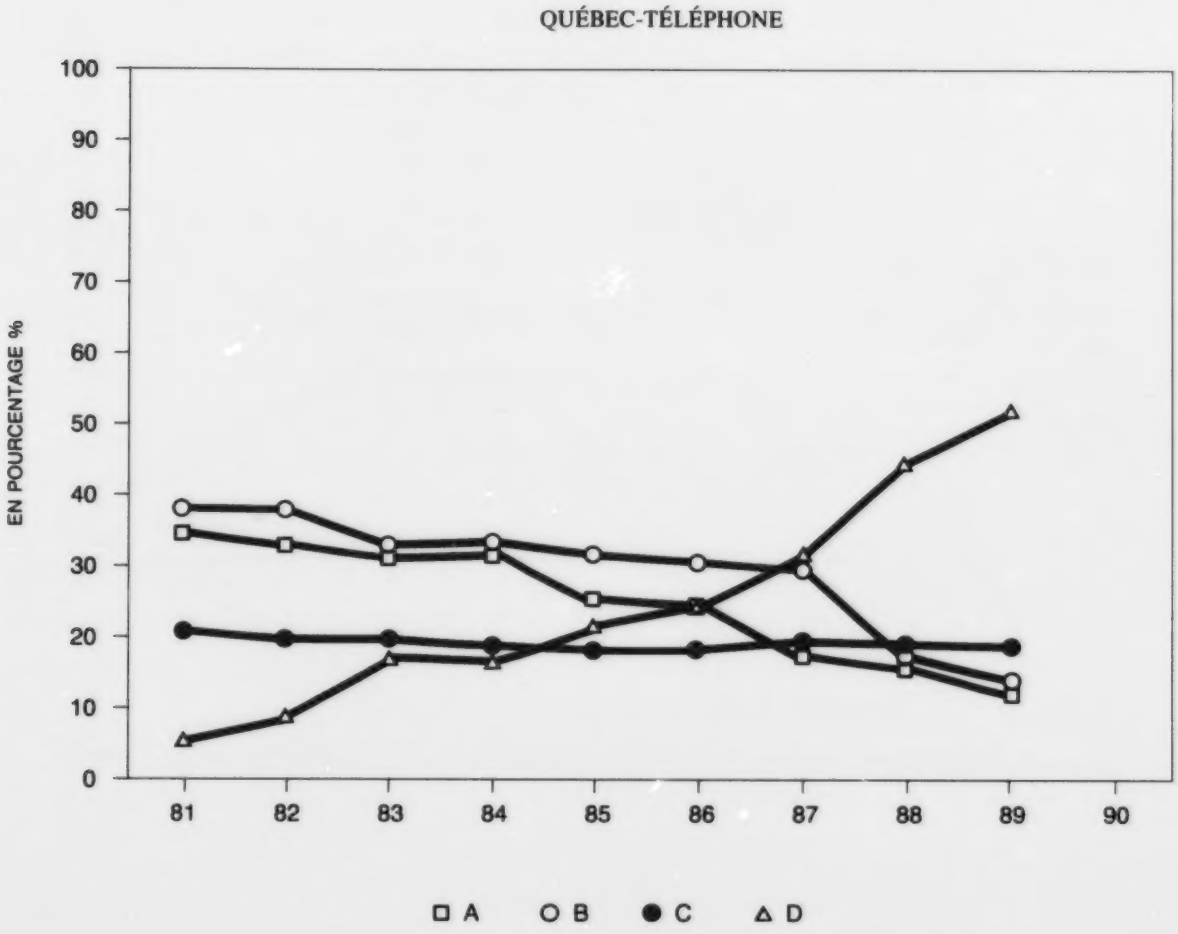
Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1981-1990.

Légende : A — Pas à pas
B — Barres transversales
C — Électronique — Analogique
D — Numérique

Graphique 3.1-C

Numérisation de la commutation

Pourcentage des lignes d'accès raccordées par type de technologies de commutation 1981-1989



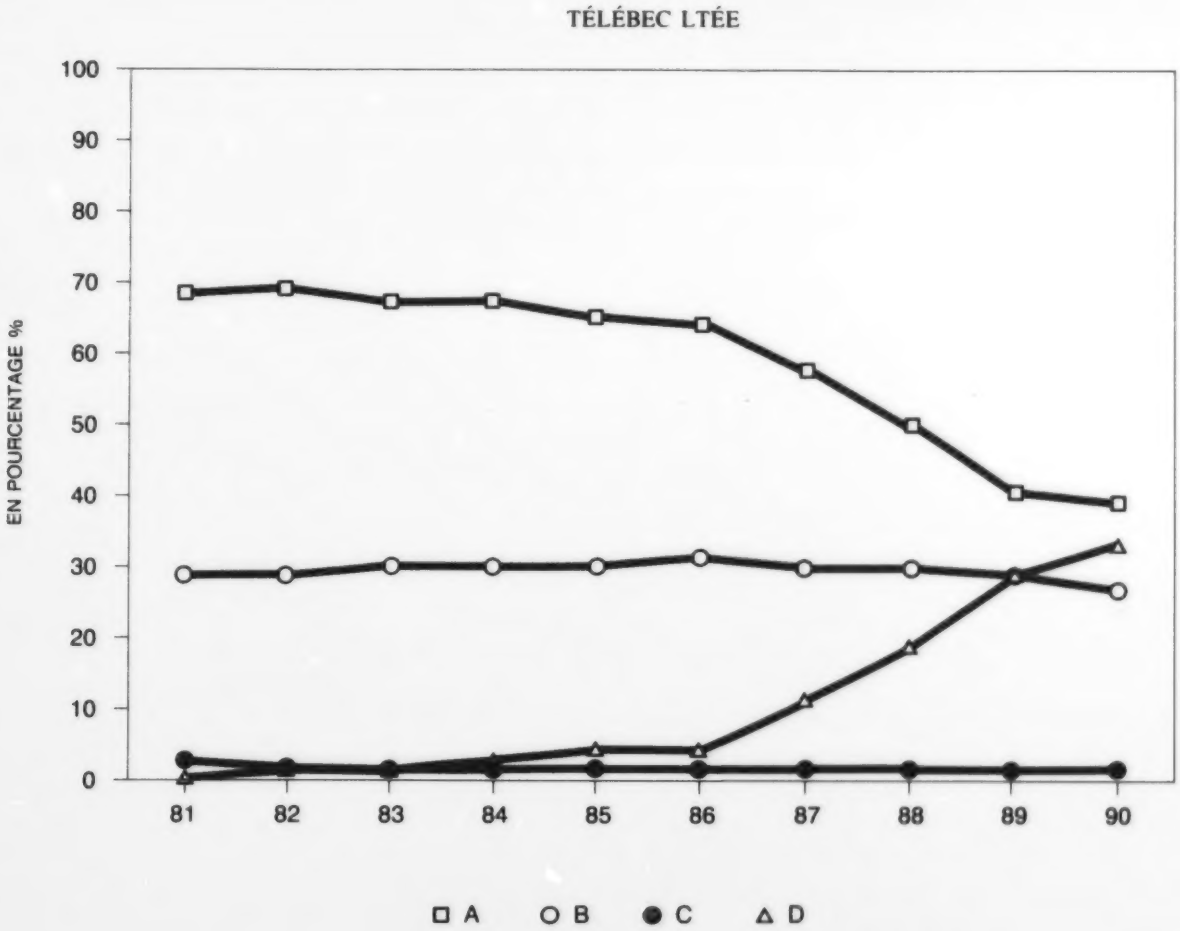
Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1981-1990.

Légende : A — Pas à pas
B — Barres transversales
C — Électronique — Analogique
D — Numérique

Graphique 3.1-D

Numérisation de la commutation

Pourcentage des lignes d'accès raccordées par type de technologies de commutation 1981-1990



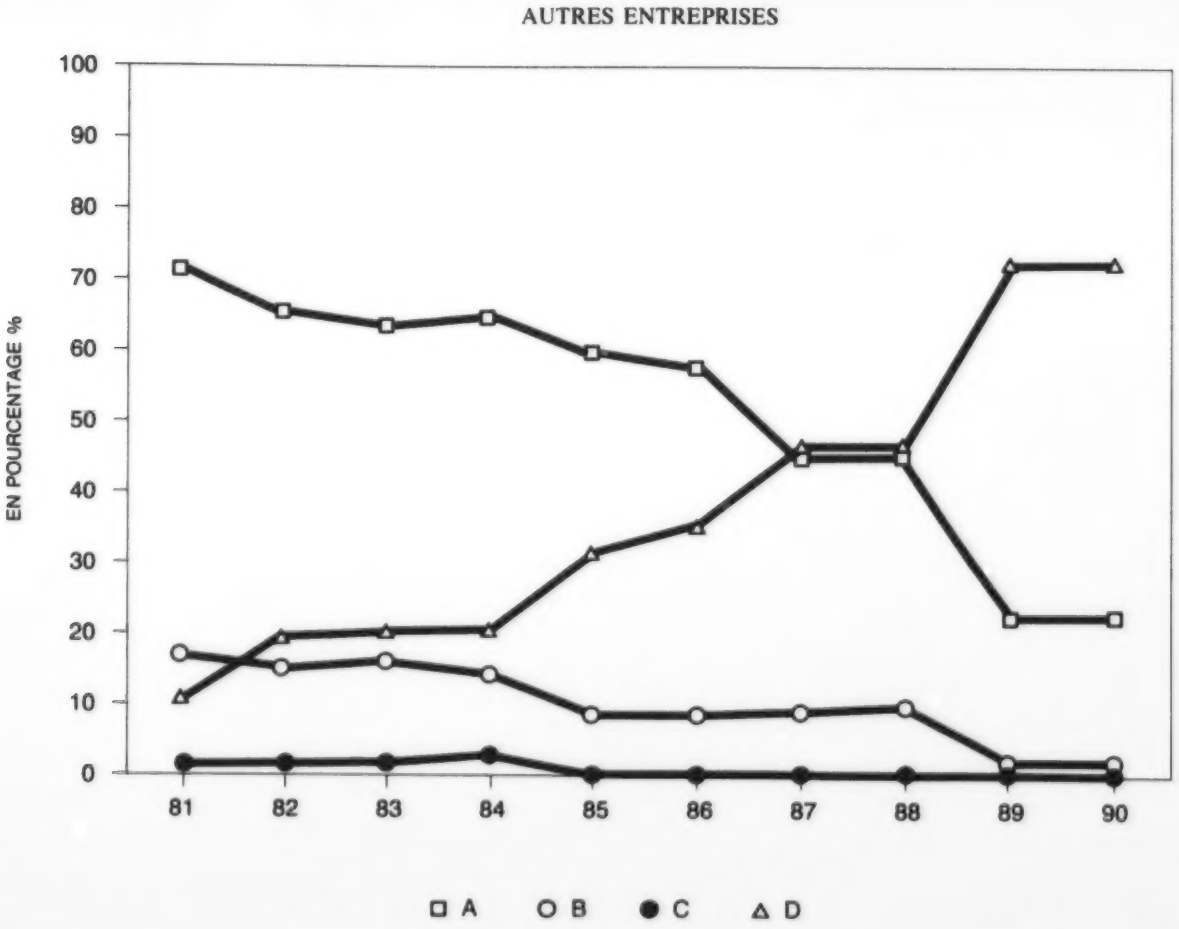
Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1981 à 1990.

Légende : A — Pas à pas
B — Barres transversales
C — Électronique - Analogique
D — Numérique

Graphique 3.1-E

Numérisation de la commutation

Pourcentage des lignes d'accès raccordées par type de technologies de commutation 1981-1990



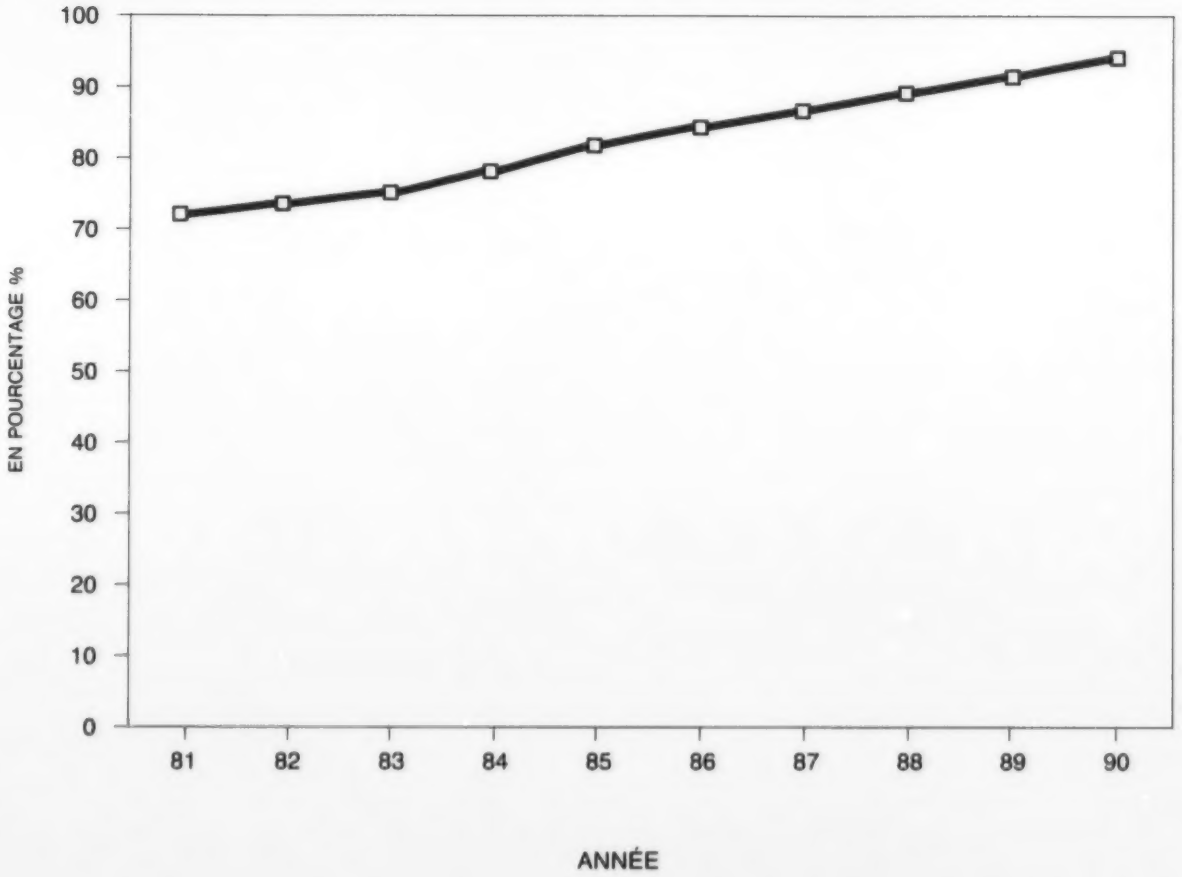
Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de technologies de commutation utilisées par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1981 à 1990.

Légende : A — Pas à pas
B — Barres transversales
C — Électronique — Analogique
D — Numérique

Graphique 3.3-A

Dégroupement rural

Pourcentage des lignes d'accès raccordées au service de lignes individuelles

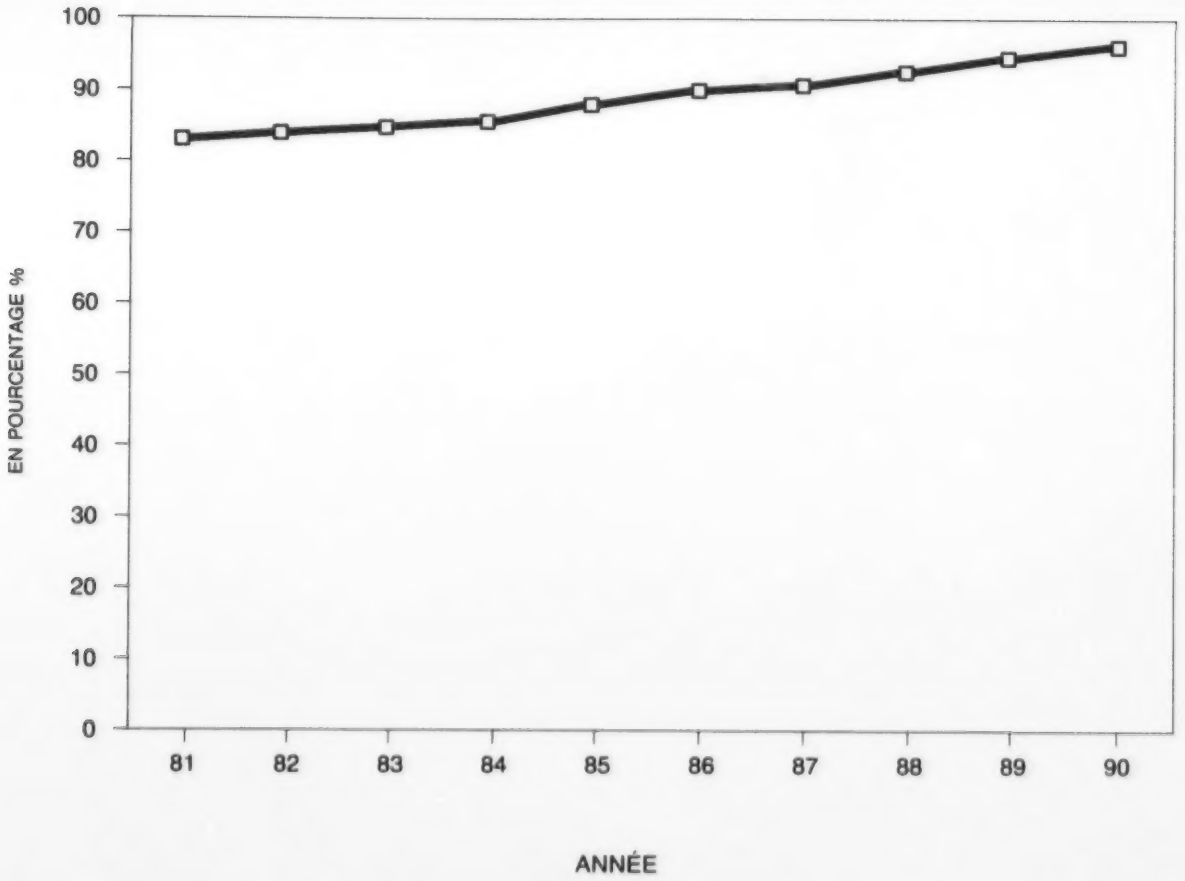


Ce graphique représente le pourcentage de lignes d'accès raccordées à une ligne individuelle lequel s'est accru de 22 points au cours de la période de 1981-1990. De 72 % qu'il était à la fin de 1981, ce pourcentage est maintenant de 94 %.

Graphique 3.3-B

Dégroupement rural

Pourcentage de lignes d'accès raccordées au service de catégorie urbaine

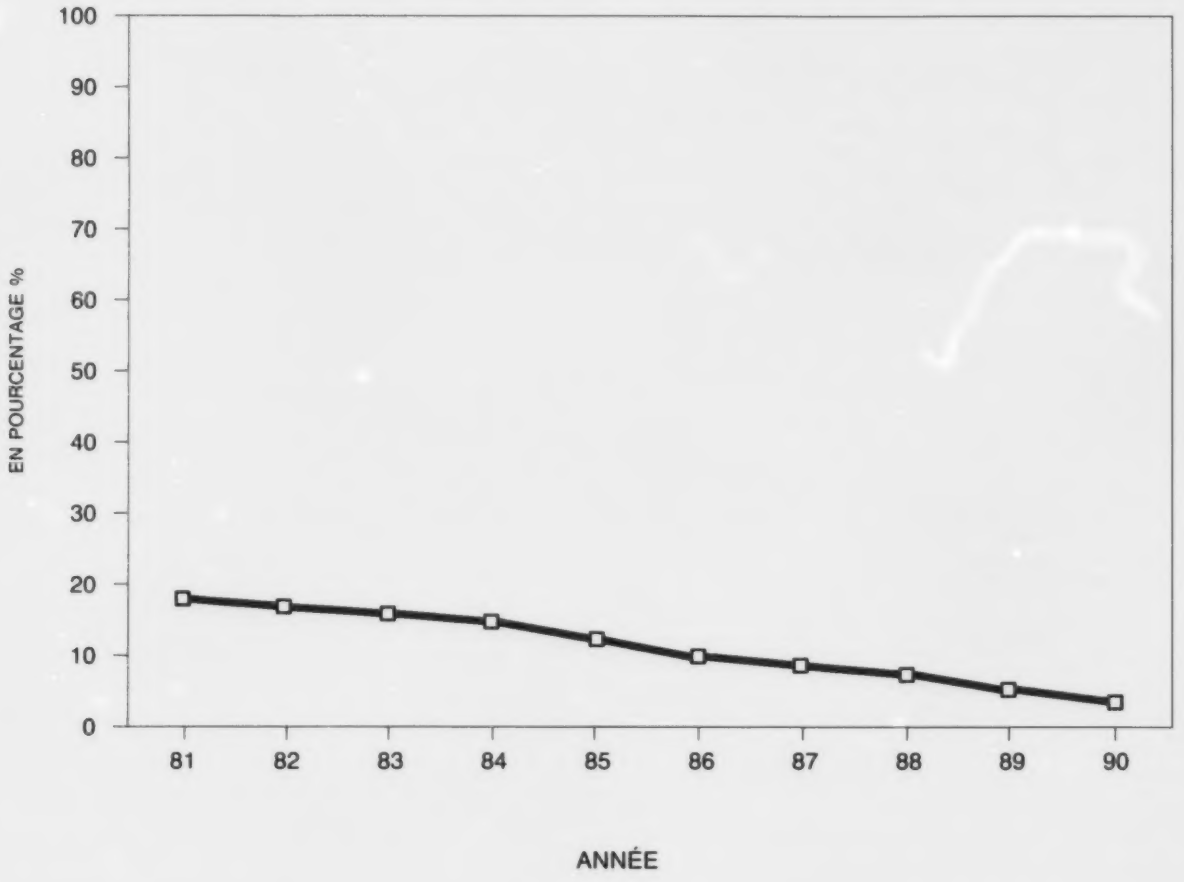


Ce graphique représente l'évolution du pourcentage de lignes d'accès raccordées au service de type urbain, lequel était de 96 % en 1990 par rapport à 82 %, à la fin de 1981.

Graphique 3.3-C

Dégroupement rural

Pourcentage de lignes d'accès raccordées au service de lignes à postes groupés

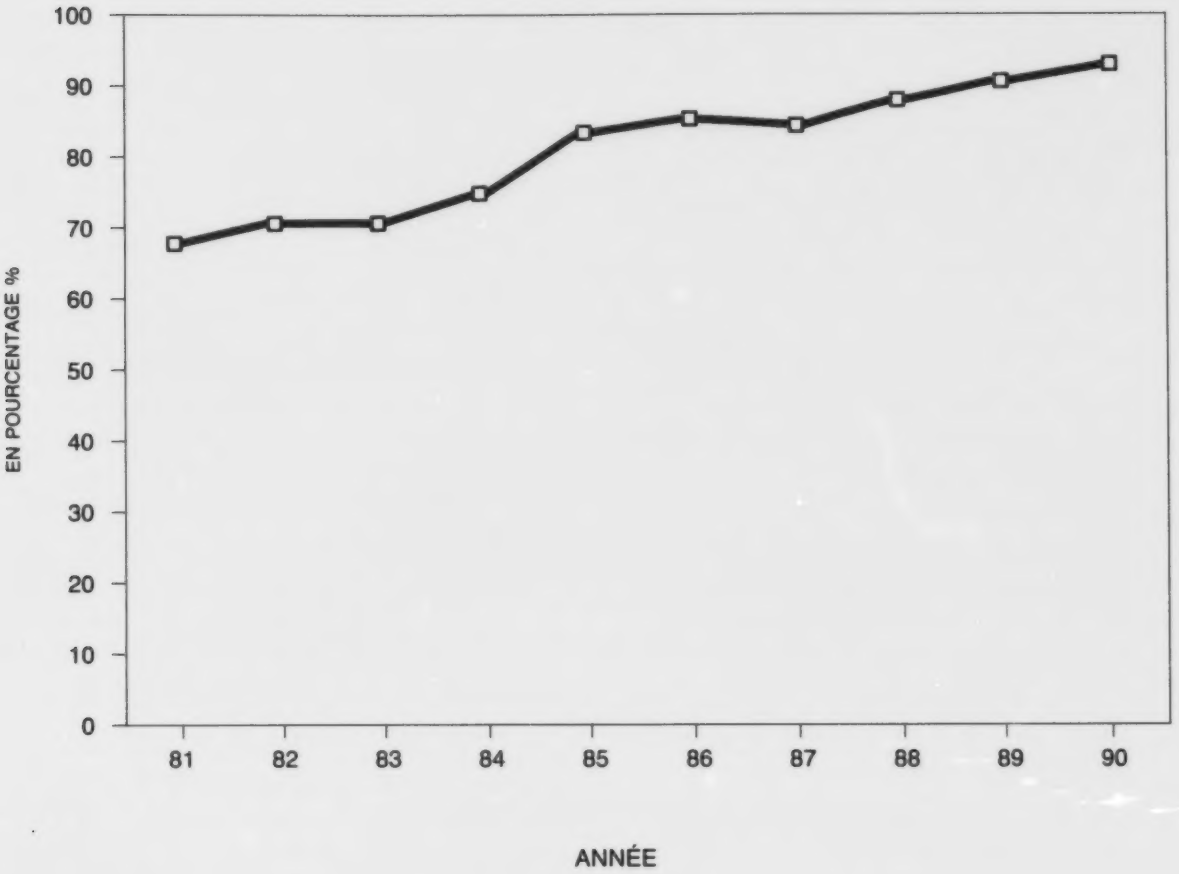


Ce graphique démontre la situation du service urbain en milieu rural pour l'ensemble de l'industrie téléphonique sous juriction québécoise. À la fin de 1990, seulement 4 % des lignes étaient à postes groupés.

Graphique 3.4

Enregistrement automatique des numéros

Pourcentage des lignes d'accès bénéficiant de l'enregistrement automatique des numéros



Le pourcentage de lignes d'accès bénéficiant de l'enregistrement automatique des numéros s'est accru de 25 points au cours de la période de 1981-1990. De 67 % qu'il était à la fin de 1981, ce pourcentage est maintenant de 92 %.

Statistiques économiques et financières

3.6 Les faits saillants

Au cours de l'année 1990, le nombre total de lignes d'accès au réseau a enregistré un accroissement de 2,5 % passant de 443 581 à 454 586.

Les immobilisations au coût, au 31 décembre 1990, sont de 1 263,6 M$, en hausse de 9,4 % par rapport à 1 155,4 M$ en 1989.

Les revenus d'exploitation se chiffrent à 408,8 M$ en 1990, comparativement à 380 M$ pour 1989. Les dépenses d'exploitation sont de 229,1 M$ en 1990 par rapport à 213,7 M$ en 1989. Pour l'ensemble des entreprises, le bénéfice net a augmenté de 6,8 % se chiffrant à 42,3 M$ pour 1990 par rapport à 39,6 M$ pour 1989.

Pour la période de 1986 à 1990, l'augmentation annuelle moyenne de ces postes est la suivante :

- Nombre de lignes d'accès 3,1 %
- Immobilisations au coût 7,8 %
- Revenus d'exploitation 6,7 %
- Dépenses d'exploitation 7,8 %
- Bénéfice net 3,6 %

Les entreprises employaient 3 292 personnes au 31 décembre 1990 et le montant total des salaires a été de 133,4 M$. Les additions aux immobilisations ont été de 138 M$ en 1990.

Statistiques de la téléphonie sommaire pour 1990 et 1989

A : STATISTIQUES DES DONNÉES PAR LIGNE D'ACCÈS

	1990	1989
À la fin de l'exercice :	$	$
Immobilisations au coût	2 779,66	2 604,68
Immobilisations nettes	1 764,65	1 668,84
Dette à long terme	823,93	689,15
Pour l'exercice :		
Revenus d'exploitation	899,23	856,46
Dépenses d'exploitation	504,03	481,73
Amortissement	173,12	158,76
Bénéfice net	93,12	89,27

B : RATIOS FINANCIERS

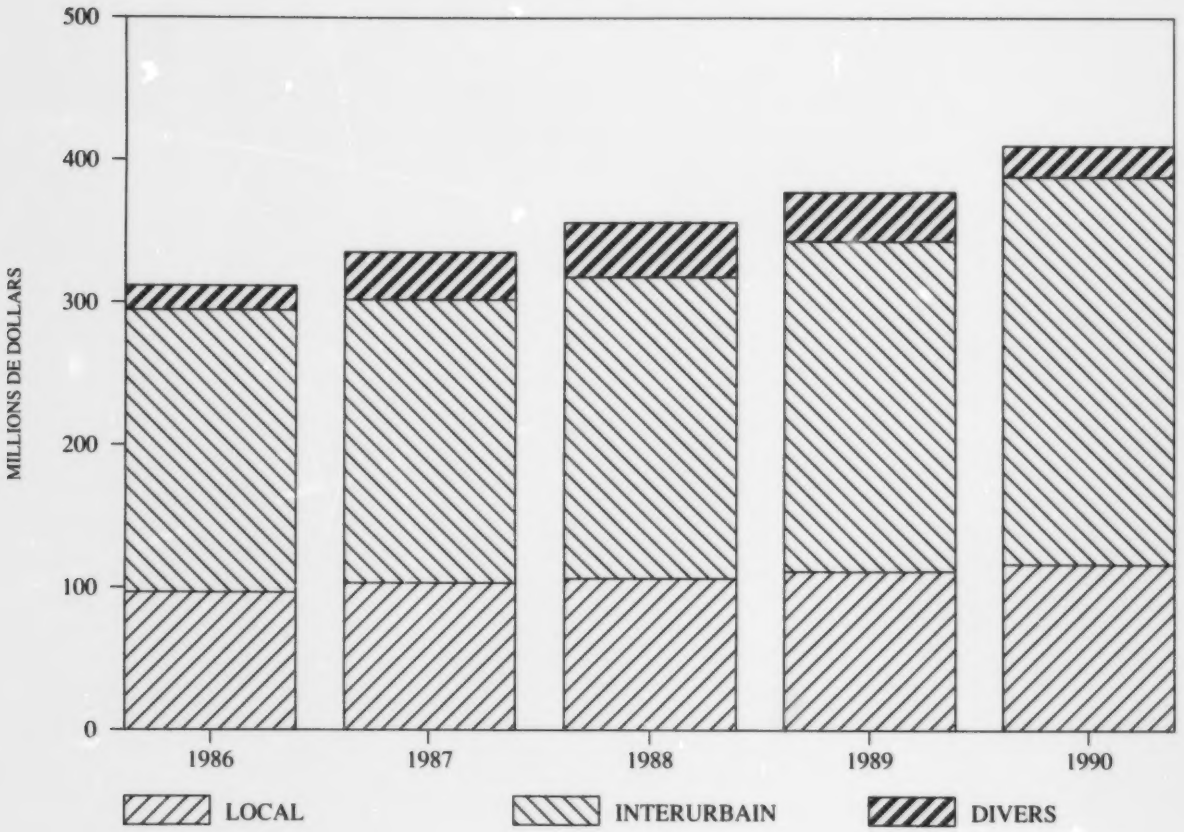
	1990	1989
	%	%
Dépenses d'exploitation/ revenus d'exploitation	56,1	56,2
Bénéfice net/ revenus d'exploitation	10,4	10,4
Dette à long terme en pourcentage du total de la capitalisation	51,8	48,6
Amortissement/ immobilisations au coût à la fin de l'exercice	6,2	6,1
Couverture des frais financiers avant impôts	2,8*	2,8*

* Nombre de fois

ADDITIONS ANNUELLES BRUTES AUX IMMOBILISATIONS

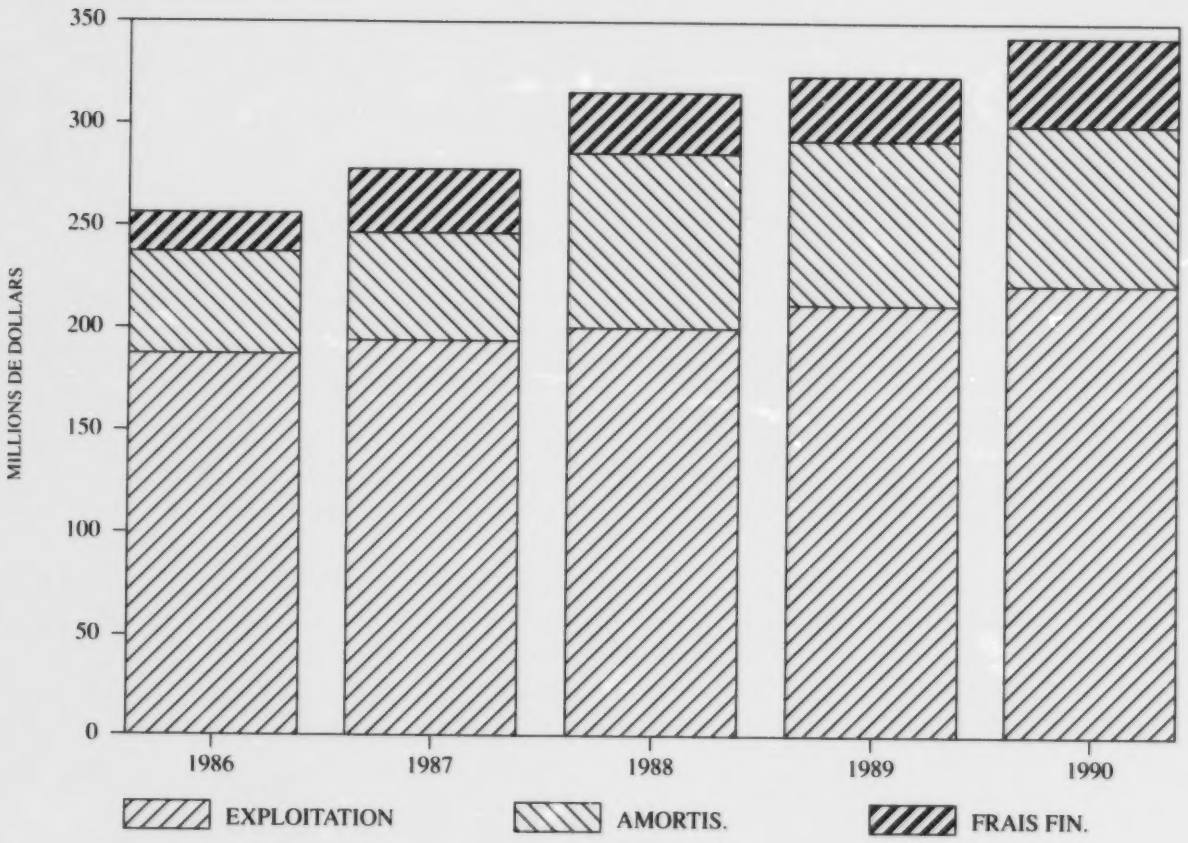
	1990	1989
QUÉBEC-TÉLÉPHONE,	50 488,0	66 546,0
TÉLÉBEC LTÉE,	81 453,0	69 883,0
SOGETEL INC.,	31 431,6	1 431,2
Téléphone GUÈVREMONT INC.,	1 298,9	614,3
Téléphone MILOT INC.,	834,3	1 488,9
Co-op de téléphone de VALCOURT,	256,5	2 792,8
La Compagnie de téléphone de WARWICK,	843,6	964,9
La Compagnie de téléphone UPTON INC.,	348,9	1 186,4
La Compagnie de téléphone de LAMBTON INC.,	190,5	53,4
Le Téléphone de ST-LIBOIRE DE BAGOT INC.,	107,9	853,7
La Compagnie de téléphone de ST-VICTOR,	93,4	686,4
Téléphone de ST-ÉPHREM INC.,	91,3	71,1
Société de téléphone de LA BAIE,	181,1	47,4
La Cie de téléphone de COURCELLES INC.,	42,3	2,8
Téléphone DAAQUAM INC.,	77,6	71,3
Compagnie téléphone NANTES INC.,	38,7	69,5
	137 777,6	**147 263,1**

REVENUS D'EXPLOITATION

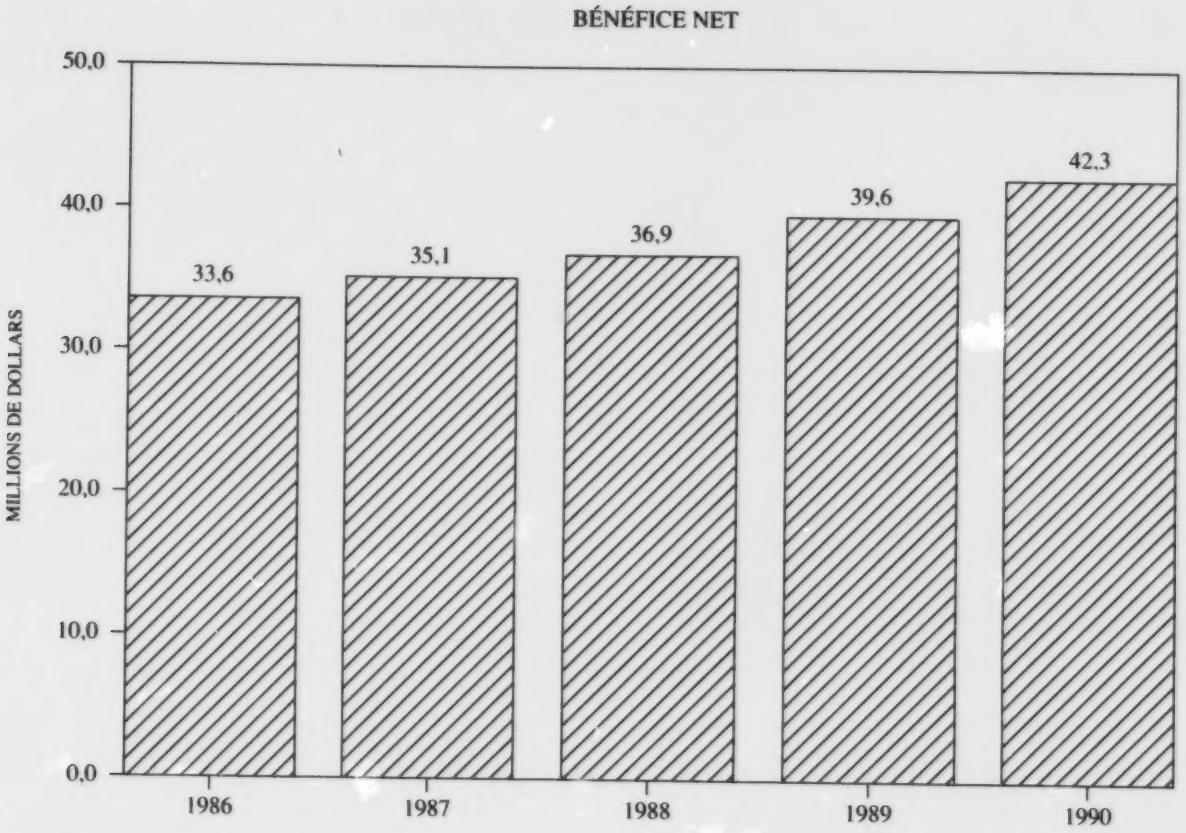


	1986 M $	1987 M $	1988 M $	1989 M $	1990 M $
LOCAL	97,3	100,4	106,1	111,2	117,1
INTERURBAIN	195,8	201,2	213,3	232,8	253,1
DIVERS	23,2	29,1	38,2	35,9	38,6
TOTAL:	316,3	330,7	357,6	379,9	408,8

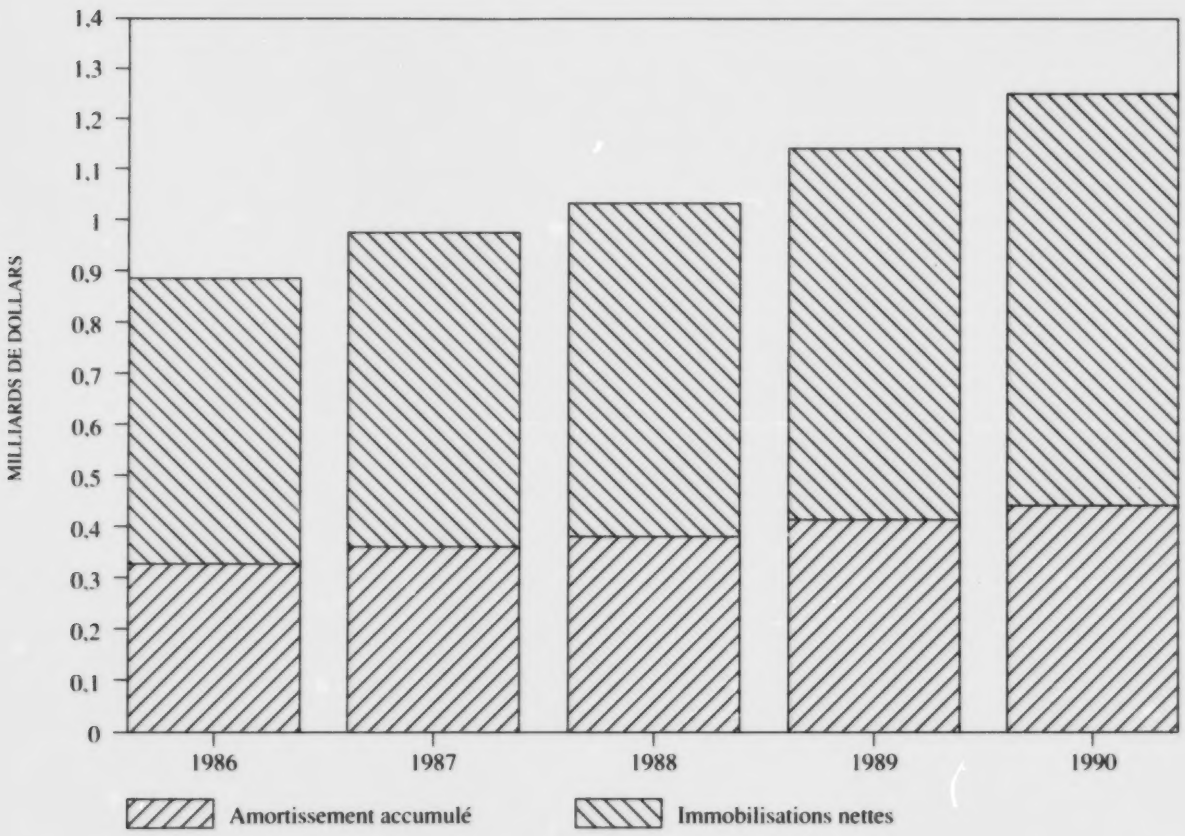
DÉPENSES D'EXPLOITATION



	1986 M $	1987 M $	1988 M $	1989 M $	1990 M $
EXPLOITATION	181,7	187,5	203,5	213,7	229,1
AMORTISSEMENT	55,4	59,2	66,0	70,4	78,7
FRAIS FINANCIERS	21,5	24,2	29,2	34,2	36,0
TOTAL:	258,6	270,9	298,7	318,3	343,8

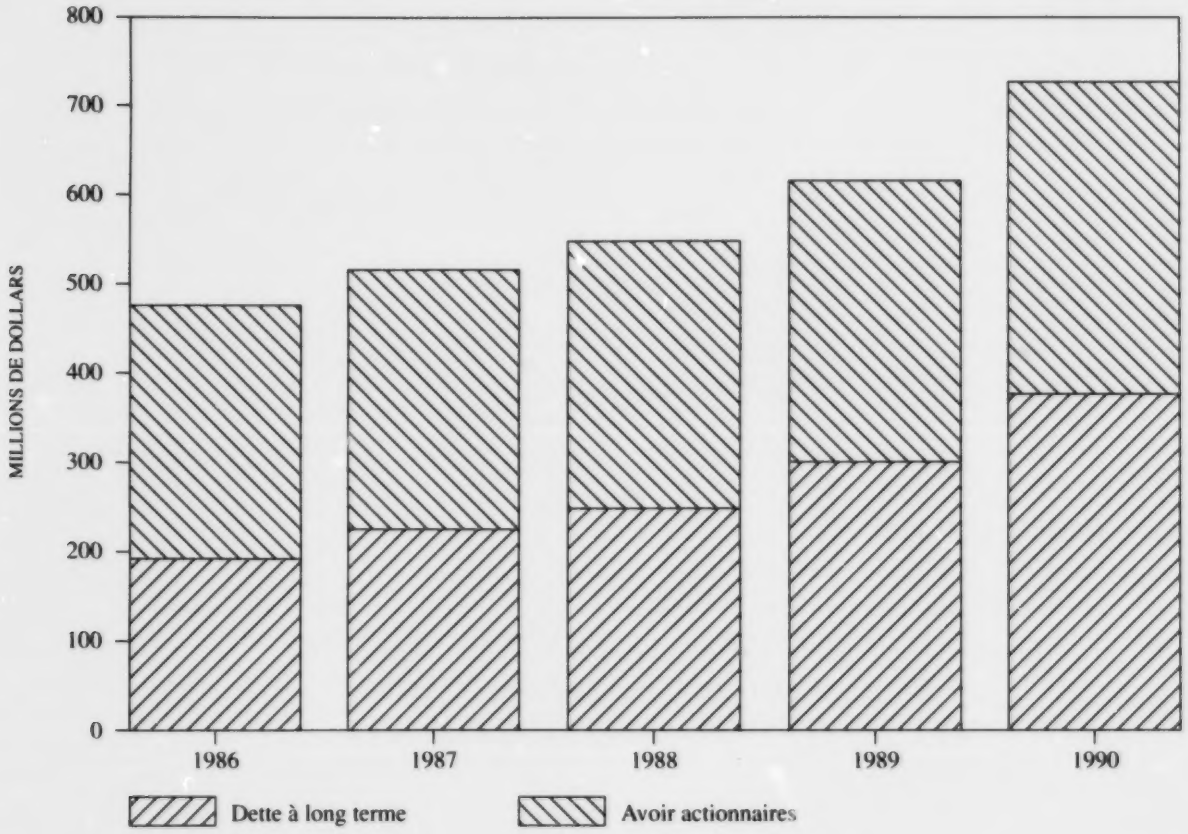

BÉNÉFICE NET
MILLIONS DE DOLLARS
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
33,6
35,1
36,9
39,6
42,3
1986
1987
1988
1989
1990

IMMOBILISATIONS

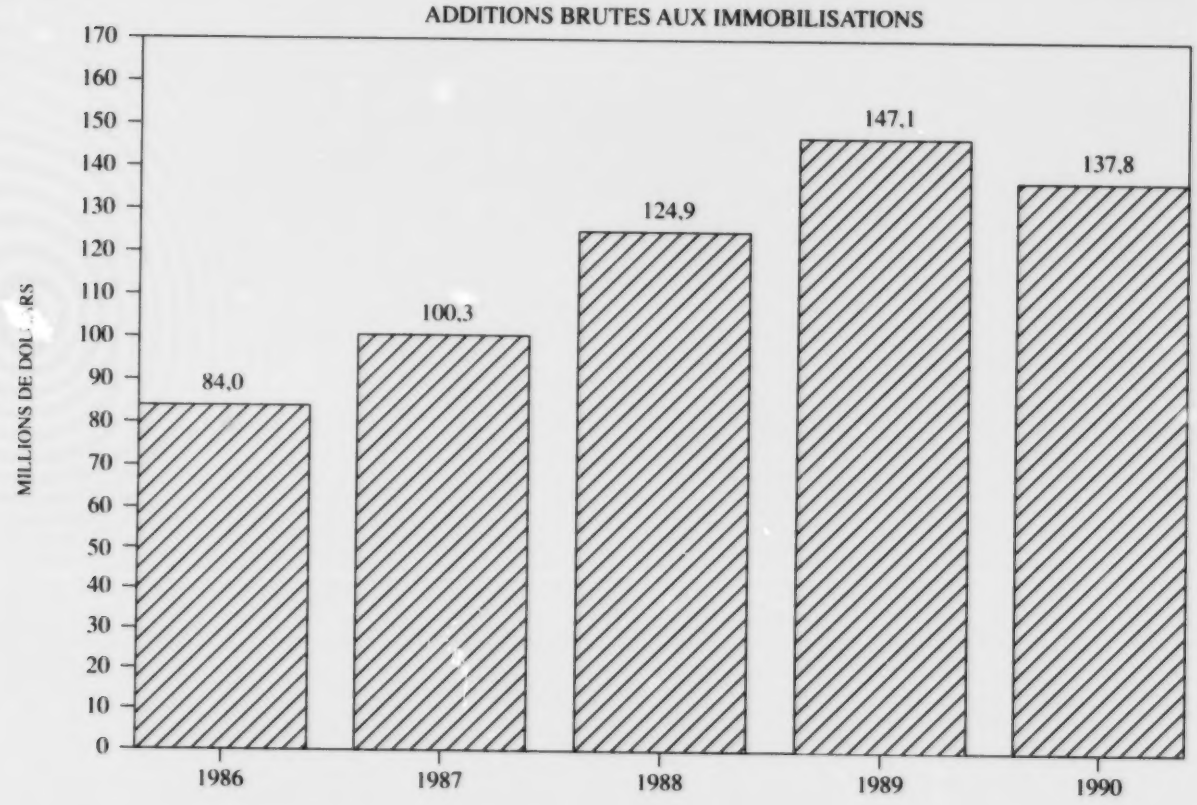


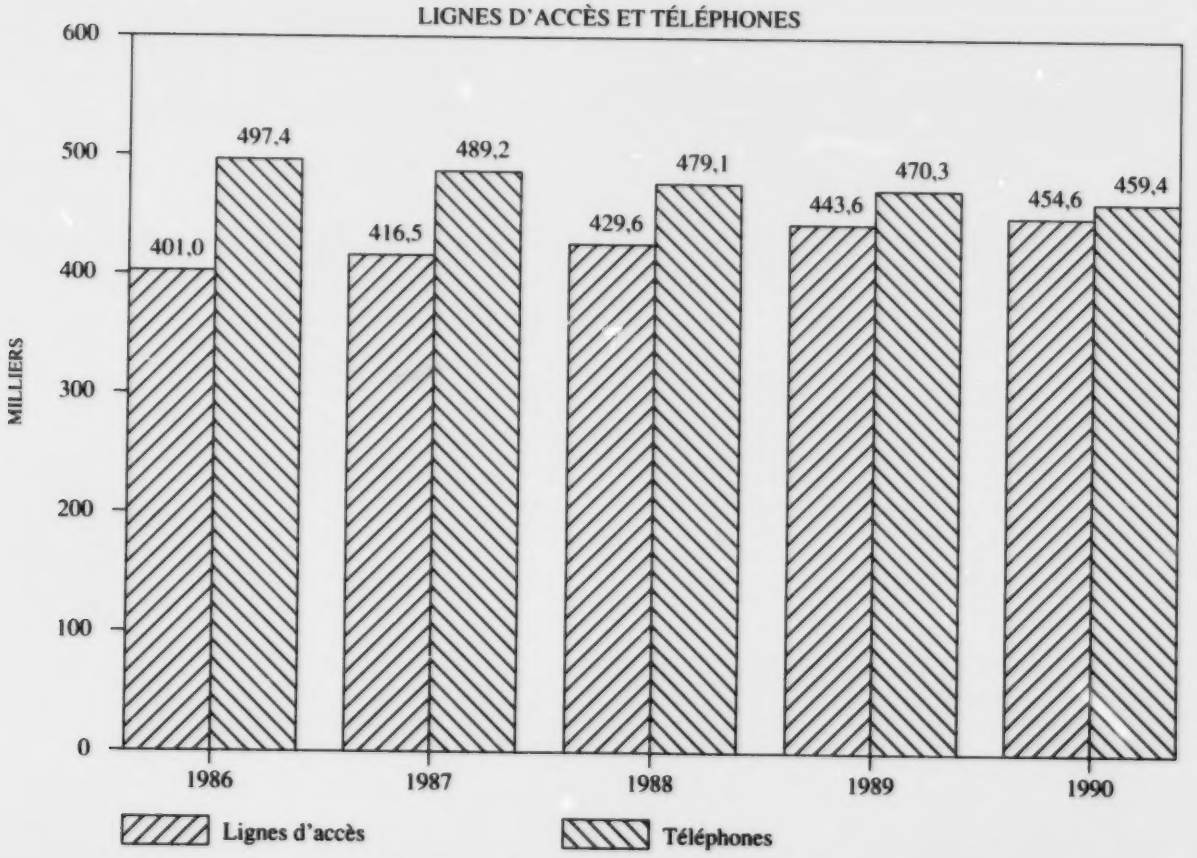
	1986 M $	1987 M $	1988 M $	1989 M $	1990 M $
AMORTISSEMENT ACCUMULÉ	333,4	364,4	385,9	415,1	461,4
IMMOBILISATIONS NETTES	566,2	606,1	663,6	740,3	802,2
IMMOBILISATIONS COÛT	899,6	970,5	1 049,5	1 155,4	1 263,6

CAPITALISATION TOTALE



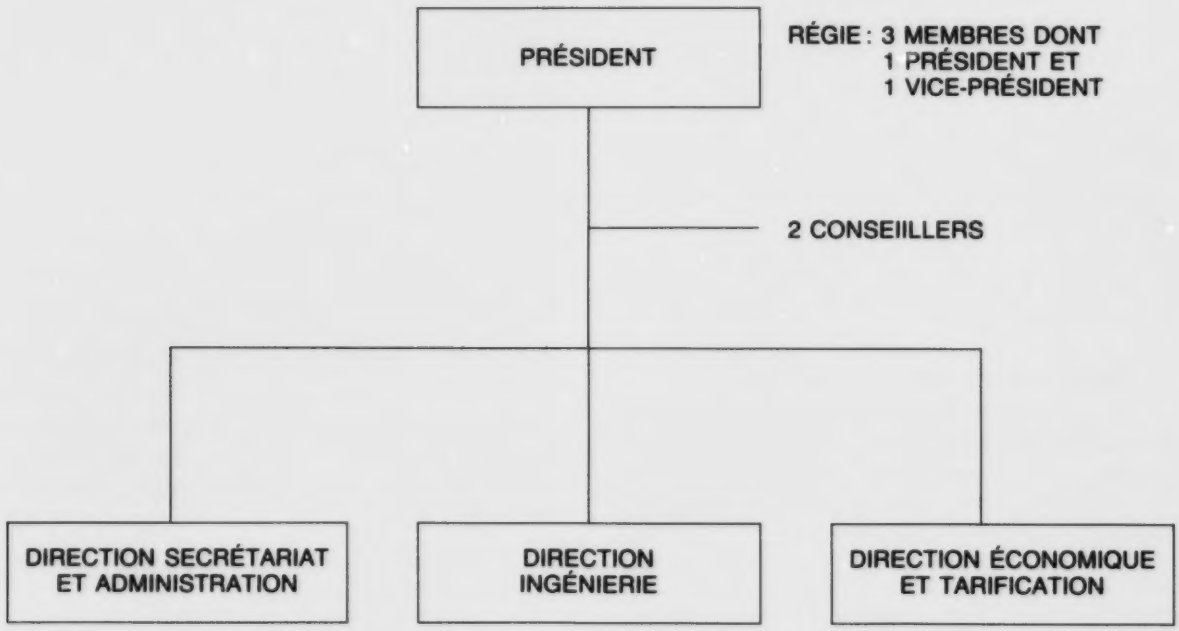
	1986 M $	1987 M $	1988 M $	1989 M $	1990 M $
DETTE À LONG TERME	196,1	228,6	259,9	305,7	374,5
AVOIR DES ACTIONNAIRES	272,7	283,2	303,3	323,2	348,5
TOTAL:	468,8	511,8	563,2	628,9	723,0


ADDITIONS BRUTES AUX IMMOBILISATIONS
MILLIONS DE DOLLARS
170
160
150
140
130
120
110
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
84,0
100,3
124,9
147,1
137,8
1986
1987
1988
1989
1990


LIGNES D'ACCÈS ET TÉLÉPHONES
MILLIERS
600
500
400
300
200
100
0
401,0
497,4
416,5
489,2
429,6
479,1
443,6
470,3
454,6
459,4
1986
1987
1988
1989
1990
Lignes d'accès
Téléphones

Partie IV
Structure organisationnelle : les ressources humaines et financières

Régie des télécommunications
Organigramme



4.1 Les régisseurs et leur environnement

Les membres de la Régie, ou régisseurs, sont nommés par le gouvernement; leur mandat est déterminé par la Loi sur la Régie des télécommunications.

Le 31 mars 1991, ils étaient trois à occuper une telle fonction, dont un président et une vice-présidente.

Les régisseurs sont assistés de deux conseillers, chargés principalement de la coordination des dossiers avec les directions administratives, et de trois employés de soutien administratif.

4.2 Les directions administratives

Secrétariat et administration

La Direction du secrétariat et de l'administration apporte le support administratif nécessaire à l'exercice du rôle de la Régie auprès des entreprises publiques relevant de sa juridiction. À ce titre, elle tient à jour les répertoires des actes administratifs et judiciaires, coordonne l'administration des différents dossiers des entreprises sous juridiction, s'assure de l'exécution des ordonnances et effectue les communications officielles de la Régie. Elle est aussi responsable de la conservation des archives de la Régie.

Cette direction effectue l'enregistrement et la signification des requêtes, actes de procédure, avis et décisions. Elle veille à l'application des règles de pratique de la Régie et voit à la préparation des auditions publiques.

Elle a, de plus, le mandat d'effectuer des travaux de recherche en matière juridique.

Elle doit également assurer la gestion de l'ensemble des activités relatives aux ressources humaines, financières et matérielles de la Régie, ainsi qu'aux activités d'accueil.

Son effectif est composé d'un cadre supérieur, d'un cadre intermédiaire, de deux professionnels, d'un greffier-audiencier, d'une téléphoniste-réceptionniste et de cinq employées de soutien administratif.

Ingénierie

La Direction de l'ingénierie exerce ses activités particulièrement sur ce qui touche à la planification, aux plans de développement, à la réalisation des programmes de travaux des entreprises et au suivi de l'exécution des ordonnances de la Régie. Elle est de plus responsable de l'implantation et de l'administration de l'informatique à la Régie.

Elle effectue des études et des recherches ayant trait à l'application des technologies nouvelles, en vue de l'amélioration des services de télécommunications. Il s'agit surtout d'études de planification à long terme de réseaux, d'analyse de plans de développement, de programmes de construction et de récupération de capital des entreprises. Elle procède à l'élaboration de normes de qualité de service et à l'analyse des indicateurs de qualité de service soumis périodiquement par les entreprises.

Elle est constituée d'un cadre supérieur, de deux professionnels, d'un technicien et d'une employée de soutien administratif.

Économique et tarification

La Direction de l'économique et de la tarification traite de questions d'économique, de finance, de tarification et de comptabilité. À cet égard, elle vérifie les opérations économiques et financières des entreprises sous juridiction, analyse leurs tarifs généraux et s'assure qu'ils sont appliqués conformément aux ordonnances de la Régie; elle mène des études sur les biens et services des entreprises, en vue de déterminer, entre autres, les coûts, les tarifs et le rendement; elle effectue des recherches et prépare également des outils permettant d'améliorer la gestion financière des entreprises. Elle assume aussi la responsabilité du service aux abonnés et, à cet effet, elle reçoit et traite toutes les plaintes et demandes d'information, procède aux vérifications et investigations nécessaires et prend les actions appropriées dans les cas litigieux.

Son personnel est constitué d'un cadre supérieur, de deux professionnels, de deux techniciennes en administration ainsi que d'une employée de soutien administratif.

4.3 Données financières et administratives

a) Effectif et budget

L'effectif autorisé pour l'exercice 1990-1991 était de 32 personnes et le budget de l'organisme se chiffrait à 1 848 800 $ pour la même période.

b) Dépenses

Au terme de l'exercice, les dépenses réelles de l'organisme atteignaient 1 701 384,15$, dont 1 365 342,54 $ au seul poste des traitements.

Les dépenses de fonctionnement, comprenant notamment les loyers (168 488,05 $), les services de télécommunications (26 204,60 $), les frais de voyage et de perfectionnement des employés (47 852,31 $) ainsi que l'acquisition de fournitures de bureau (18 183,03 $), totalisaient 312 321,40 $, alors que 33 381,01 $ étaient affectés à des dépenses de capital.

c) Droits et redevances

Pendant la même période, la Régie a perçu, à titre de droits et redevances des entreprises de télécommunications soumises à sa juridiction, la somme de 1 802 092,69 $, soit plus de 100 % de ses dépenses annuelles. Cette somme a été déposée au fonds consolidé gouvernemental : elle ne vient donc pas s'ajouter au budget de la Régie.

d) Entente de service

À l'automne 1989, la Régie convenait d'un protocole d'entente avec le ministère des Communications concernant la prestation de services de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et de systèmes d'informatisation en support à l'administration de la Régie.

Cette entente permet à la Régie, tout en minimisant les coûts reliés à ces activités, de fournir des services améliorés à son personnel en plus d'en rationaliser la gestion.

e) Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

La Régie s'est assurée du respect des droits des non-fumeurs à l'intérieur des locaux qu'elle occupe à titre de locataire. Il est donc formellement interdit de fumer à l'intérieur de sa salle d'audience, lors de la tenue d'audiences publiques, de même que dans sa principale salle d'accueil destinée au grand public.

Partie V
Service aux abonnés

Au cours de la dernière année, la Régie a reçu 716 plaintes ou demandes de renseignements de la part des abonnés des entreprises téléphoniques sous sa juridiction; elle en avait reçu 748 au cours de l'année 1989-1990.

Environ 40 % de ces interventions avaient trait à des questions de tarification et de facturation comparativement à 30 % au cours de l'année précédente. Dans la majorité des cas, l'abonné désirait des précisions sur les tarifs ou les modalités tarifaires applicables et, dans certains cas, il contestait des montants qui lui étaient facturés.

La seconde catégorie de plaintes en importance touche les débranchements pour non-paiement du compte téléphonique. Ces dossiers ont représenté près de 30 % des interventions comparativement à 25 % au cours de l'année précédente. Dans environ la moitié des cas, le débranchement du service n'a pas eu lieu et, dans la majorité des cas où le service a été débranché, c'est que l'abonné ne s'est adressé à la Régie qu'après l'échéance fixée par l'entreprise.

Les plaintes touchant des coabonnés ou des demandes d'obtention d'un service de ligne individuelle ont représenté environ 15 % du total et il en est de même également pour les demandes de service.

Les plaintes relatives à la qualité du service et les demandes de dépôt de garantie ont représenté environ 5 % du total pour chaque catégorie.

Au cours de la dernière année, les performances du service à la clientèle ont été particulièrement remarquables puisque 70 % des plaintes et demandes ont été réglées dans les 48 heures et que 83 % l'ont été dans un délai d'une semaine. Ces résultats représentent une amélioration comparativement à l'année antérieure et une collaboration de plus en plus étroite est établie avec les entreprises pour maintenir et même améliorer cette performance.

Imprimé sur papier
contenant 50% de fibres recyclées
dont 10% désencrées

ISBN 2-551-14957-6

90000

9 782551 149575

Imprimé au Québec (Canada)

Régie des
télécommunications

2.00 $